

**ARSITEKTUR ENTERPRISE DAN PERENCANAAN
STRATEGIS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RETAIL DI PT. RIMO
DEPARTMEN STORE SURABAYA
TUGAS AKHIR**



Disusun oleh :

DIAN HARIONO
NPM 0634010040

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2011

**ARSITEKTURE ENTERPRISE DAN PERENCANAAN
STRATEGIS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RETAIL DI PT. RIMO
DEPARTMEN STORE DI SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Jurusan Teknik Informatika

Disusun oleh :

DIAN HARIONO
NPM. 0634 010 040

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN

ARSITEKTURE ENTERPRISE DAN PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RETAIL DI PT. RIMO DEPARTMEN STORE DI SURABAYA

Disusun Oleh :

DIAN HARIONO

0634 010 040

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang V Tahun Akademik 2010/2011**

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

**NUR CAHYO WIBOWO S.KOM M.KOM DODDY RIDWANDONO S.KOM
NPT. 37903 040 197 NPT. 37805 070 2181**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Industri
UPN "Veteran" Jawa Timur**

**Basuki Rahmat, S.Si., MT
NPT. 36907 060 209**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
PANITIA UJIAN SKRIPSI / KOMPREHENSIF**

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dian Hariono
NPM : 0634 010 040
Jurusan : Teknik Informatika

Telah mengerjakan revisi/ ~~tidak ada revisi~~*) TUGAS AKHIR Ujian Lisan
Gelombang V, TA 2010/2011 dengan judul:

**"ARSITEKTUR ENTERPRISE DAN PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
RETAIL DI PT. RIMO DEPARTMEN STORE DI SURABAYA"**

Surabaya, 15 Juni 2011

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi:

- | | | |
|--|---|---|
| 1) <u>GEDE SUSRAMA MD. ST. M.KOM</u>
37006 060 2101 | { | } |
| 2) <u>IR. M. ROCHMAD. MT</u>
19620304 199103 1002 | { | } |
| 3) <u>NITA YALINA</u> | { | } |

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

<u>NUR CAHYO WIBOWO S.KOM M.KOM</u> NPT. 37903 040 197	<u>DODDY RIDWANDONO S.KOM</u> NPT. 37805 070 2181
---	--

LEMBAR PENGESAHAN

ARSITEKTURE ENTERPRISE DAN PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RETAIL DI PT. RIMO DEPARTMEN STORE DI SURABAYA

Disusun Oleh :

DIAN HARIONO
0634 010 040

Telah dipertahankan di hadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 15 Juli 2011

Pembimbing :

1.

NUR CAHYO WIBOWO S.KOM M.KOM
NPT. 37903 040 197

2

DODDY RIDWANDONO S.KOM
NPT. 37805 070 2181

Tim Penguji :

1.

(GEDE SUSRAMA MD. ST. M.KOM)
NPT. 37006 060 2101

2.

(IR. M. ROCHMAD. MT)
NPT. 19620304 199103 1002

3.

(NITA YALINA)

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur, Surabaya

Ir. Sutyono, MT
NIP. 19600713 198703 1001



ABSTRAK

Semakin berkembangnya zaman di era modern saat ini, perlu adanya sistem Informasi yang bisa membangun layanan yang berupa jasa dan pelayanan yang maksimal. Dari ruang lingkup yang dibuat terdapat pembahasan yang mengenai strategis enterprise untuk meningkatkan layanan penjualan pada PT. Rimo Departmen Store Di Surabaya agar mempermudah menjelaskannya.

Rimo Departmen Store merupakan perusahaan yang berkembang yang bergerak di bidang retail, yang berupa barang kebutuhan hidup sehari-hari, Rimo Departmen Store berdiri pada tahun 1986, yang sampai sekarang berada di kota Surabaya sebagai cabang yang mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Berdasarkan analisa yang saya buat terdapat sebuah pemahan yang mengharuskan saya untuk meneliti dan mengamati kinerja pada perusahaan ini sebab perusahaan ini dulunya telah berkembang secara pesat dan sempat tutup karena ada permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.

Maka dari itu saya sebagai pekerja merasa ingin untuk mengembangkan dan membuat hasil karya yang dimana permasalahan tersebut bisa teratasi dengan baik dan membuat permasalahan yang rumit menjadi mudah. Oleh karena itu hasil yang akan saya implementasikan saat ini akan saya pergunakan dengan baik dan bisa mengatasi masalah yang rumit menjadi mudah.

Kata kunci : *Arsitekture Enterprise, Peta Strategis, Perusahaan Retail, Portofolio Aplikasi.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena telah berkenaan memberikan rahmat tuhan dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul :

Arsitektur Enterprise dan Perencanaan Strategis Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Perusahaan Retail Pada PT. Rimo Departmen Store Di Surabaya

Penyusun tugas akhir ini guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Informatika pada fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusun menyadari bahwasannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini telah mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan yang berharga ini, penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Sutiyono, MT selaku Dosen Fakultas Tekonlogi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Basuki Rahmat, S.Si, M.T selaku Kepala Jurusan Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.kom yang meluangkan banyak waktu untuk memberikan arahan, ilmu dan motivasi kepada penyusun untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Doddy Ridwandono, S.kom selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, pikiran dan tenaga diantara kesibukkan kegiatan akademik untuk memberikan bimbingan dan kesempatan kepada penyusun untuk berkreasi dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.

5. Ibu Rini selaku Pembimbing serta Manager Store perusahaan Retail pada PT. Rimo Departmen Store DiSurabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk bekerja ditempatnya beliau bekerja untuk mengadakan penelitian dan memberikan data-data untuk bahan tugas akhir.
6. Ayah dan Ibu yang aku sayangi dirumah yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penyusun supaya Skripsi ini segera terselesaikan.
7. Terima kasih untuk anak-anak PT. Rimo Departmen Store yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Terima Kasih untuk teman-teman Kampus Nia, Citra, Rico Ceper (Adi), Erip, Pak Dhe, Ferdy, Ucil dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan motivasi semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Seluruh kemampuan dan pengetahuan telah tercurahkan demi kesempurnaan skripsi ini, namun keterbatasan dan kekurangan tetaplah ada. Oleh karena itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan yang kami miliki. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 17 Mei 2011

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Metodologi	4
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Profil Perusahaan	8
2.1.1 Visi Perusahaan	9
2.1.2 Misi Perusahaan	9
2.1.3 Tujuan Perusahaan	10
2.1.4 Struktur Organisasi	10
2.1.5 Proses Bisnis	12

2.2. Arsitektur Enterprise	14
2.3. Enterprise Architecture Planning (EAP)	20
2.3.1 Pemodelan Bisnis	21
2.3.1.1 Analisis Rantai Nilai	21
2.3.1.2 Pendahuluan Fungsi Bisnis	22
2.4. Metodologi Perencanaan Peta Strategi	22
2.4.1 Strategi <i>Enterprise</i>	22
2.4.2 Konsep <i>Balance Scorecard</i>	22
2.4.3 Menciptakan <i>Balance Scorecard</i>	29
2.4.4 Peta Strategi	29
2.4.5 Analisa SWOT	29
2.4.6 Portofolio Aplikasi	32
2.5. Metodologi Perencanaan Arsitektur Enterprise	33

BAB III PERENCANAAN STRATEGI

3.1. Strategi Enterprise	37
3.1.1 Visi	37
3.1.2 Misi	38
3.1.3 Tujuan	38
3.1.4 Diagram Alur Tugas Akhir	39
3.2. Analisa Visi Bisnis	41
3.3. Analisa SWOT	43

3.4. Peta Strategi	45
3.5. Perencanaan Meningkatkan Karyawan	47
3.6. Balance Scorecard (BSc)	49
3.6.1 Perspektif Financial	49
3.6.2 Perspektif Pelanggan	50
3.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	50
3.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	50
3.7. Kapital Informasi	55
3.7.1 Portofolio Aplikasi	55

BAB IV PERENCANAAN ARSITEKTURE ENTERPRISE

4.1. Penjelasan Portofolio Aplikasi	59
4.2. Organisasi Model	62
4.3. Interaksi Model	64
4.4. EPC (Event – Driven Proses Chain)	65
4.4.1 EPC Process Purchasing	70
4.4.2 EPC Proses Pengiriman Barang	71
4.4.3 EPC Proses Kedatangan Barang	74
4.4.4 EPC Proses Billing Import	75
4.4.5 EPC Proses Integrasi Billing dan Keuangan	77
4.4.6 EPC Proses PO dan Keuangan	78
4.4.7 EPC Proses Online Booking	79
4.5. Conceptual Data model (CDM)	79

4.5.1	Aplikasi Sistem Informasi Pembelian.....	80
4.5.2	Aplikasi Sistem Informasi Penjualan	80
4.5.3	Aplikasi Sistem Informasi Gudang	81
4.5.4	Aplikasi Sistem Informasi Akun/Keuangan	82
4.5.5	Aplikasi Sistem Informasi Outlet	82
4.5.6	Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian	83
4.6.	Physical Data Model (PDM)	86
4.6.1	Aplikasi Sistem Informasi Pembelian.....	86
4.6.2	Aplikasi Sistem Informasi Penjualan	87
4.6.3	Aplikasi Sistem Informasi Gudang	87
4.6.4	Aplikasi Sistem Informasi Akun/Keuangan	88
4.6.5	Aplikasi Sistem Informasi Outlet	89
4.6.6	Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian	90
4.7.	Pengelolaan Strategis Dana	92
4.8.	Estimasi Biaya	94
4.8.1	Estimasi Biaya Tenaga Kerja Tidak Langsung....	94
4.8.2	Estimasi Biaya Perkiraan Investasi	95
4.8.3	Estimasi Biaya Overhead	96
4.8.4	Estimasi Biaya Administrasi dan Umum	98
4.8.5	Estimasi Biaya Delivery Cost	97
4.8.6	Estimasi Biaya Infrastruktur	97

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sasaran Strategis dalam Perspektif BSc	46
Tabel 3.2 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif Financial	51
Tabel 3.3 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif Pelanggan	52
Tabel 3.4 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif Proses Bisnis Internal	53
Tabel 3.5 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran.	54
Tabel 4.1 Penjelasan Aplikasi.....	60
Tabel 4.2 Estimasi Biaya Sistem Informasi Pada Perusahaan Retail....	91
Tabel 4.3 Estimasi Biaya Tenaga Kerja Langsung	94
Tabel 4.4 Harga Tipe Toko Dan Dana Investasi	95
Tabel 4.5 Estimasi Perkiraan Investasi	95
Tabel 4.6 Estimasi Biaya Infrastruktur baru	98
Tabel 4.7 Total Estimasi Biaya	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Retail	10
Gambar 2.2 Penyelarasan Proses Aplikasi, dan Basis Data Dalam Proses	16
Gambar 2.3 Siklus Pengawasan <i>Architecture Enterprise</i>	19
Gambar 2.4 Contoh Pengukuran Kinerja Perusahaan Manufaktur	26
Gambar 2.5 Empat Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	27
Gambar 2.6 Bagan Alur / Skema <i>Balance Scorecard</i>	28
Gambar 2.7 Tahapan Analisa SWOT	31
Gambar 2.8 Identifikasi Orientasi Eksternal Dalam Analisis SWOT	32
Gambar 3.1 Diagram ALur Tugas Akhir	40
Gambar 3.2 Diagram Alur Analisa Perencanaan	42
Gambar 3.3 Peta Strategi Perusahaan PT. Rimo Departmen Store	47
Gambar 3.4 Portofolio Aplikasi Pemrosesan Transaksi	57
Gambar 3.5 Portofolio Aplikasi Analitis	58
Gambar 3.6 Portofolio Aplikasi transformasional	58
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Operasional	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departmen IT	63
Gambar 4.3 Interaksi Struktur Perusahaan Retail PT. Rimo Dept Srore ...	64
Gambar 4.4 EPC Proses <i>Purchasing</i>	68
Gambar 4.5 EPC Proses <i>Muatan Barang</i>	70
Gambar 4.6 EPC Proses <i>Kedatangan Barang</i>	72
Gambar 4.7 EPC Proses <i>Billing Import</i>	75

Gambar 4.8 EPC Proses Terintegrasi Billing dan Keuangan	76
Gambar 4.9 EPC Proses PO dan Keuangan	77
Gambar 4.10 EPC Proses Online Booking	78
Gambar 4.11 CDM Sistem Informasi Pembelian	80
Gambar 4.12 CDM Sistem Informasi Penjualan	81
Gambar 4.13 CDM Sistem Informasi Gudang	81
Gambar 4.14 CDM Sistem Informasi Akun / Laporan Keuangan	82
Gambar 4.15 CDM Sistem Informasi Outlet	83
Gambar 4.16 CDM Sistem Informasi Kepegawaian	84
Gambar 4.17 CDM Sistem Informasi Keseluruhan	86
Gambar 4.18 PDM Sistem Informasi Pembelian	86
Gambar 4.19 PDM Sistem Informasi Penjualan	87
Gambar 4.20 PDM Sistem Informasi Gudang	88
Gambar 4.21 PDM Sistem Informasi Akun	89
Gambar 4.22 PDM Sistem Informasi Outlet	90
Gambar 4.23 PDM Sistem Informasi Kepegawaian	90
Gambar 4.24 PDM Sistem Informasi Keseluruhan	91

Judul : Arsitektur Enterprise dan Perencanaan Strategis Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan
Perusahaan Retail Pada Perusahaan Retail Di Rimo Departmen Store Surabaya
Pembimbing 1 : Nur Cahyo Wibowo , S.Kom M.Kom
Pembimbing 2 : Doddy Ridwandono, S.kom
Penyusun : Dian Hariono

ABSTRAK

Semakin berkembangnya zaman di era modern saat ini, perlu adanya sistem Informasi yang bisa membangun layanan yang berupa jasa dan pelayanan yang maksimal. Dari ruang lingkup yang dibuat terdapat pembahasan yang mengenai strategis enterprise untuk meningkatkan layanan penjualan pada PT. Rimo Departmen Store Di Surabaya agar mempermudah menjelaskannya.

Rimo Departmen Store merupakan perusahaan yang berkembang yang bergerak di bidang retail, yang berupa barang kebutuhan hidup sehari-hari, Rimo Departmen Store berdiri pada tahun 1986, yang sampai sekarang berada di kota Surabaya sebagai cabang yang mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Berdasarkan analisa yang saya buat terdapat sebuah pemahan yang mengharuskan saya untuk meneliti dan mengamati kinerja pada perusahaan ini sebab perusahaan ini dulunya telah berkembang secara pesat dan sempat tutup karena ada permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.

Maka dari itu saya sebagai pekerja merasa ingin untuk mengembangkan dan membuat hasil karya yang dimana permasalahan tersebut bisa teratasi dengan baik dan membuat permasalahan yang rumit menjadi mudah. Oleh karena itu hasil yang akan saya implementasikan saat ini akan saya pergunakan dengan baik dan bisa mengatasi masalah yang rumit menjadi mudah.

Kata kunci : Arsitektur Enterprise, Peta Strategis, Perusahaan Retail, Portofolio Aplikasi.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin ketatnya persaingan bisnis di dunia yang sudah mengglobal seperti saat ini, seolah jarak bukan lagi menjadi penghalang untuk melakukan suatu transaksi, memicu setiap perusahaan yang berkecimpung di dunia bisnis untuk selalu melakukan ekspansi dan inovasi baru agar tetap bisa bertahan didalamnya. Berbagai upaya dilakukan demi berkembangnya suatu perusahaan, mulai selalu dari mencoba metode baru yang dinilai dapat lebih meningkatkan keefektifan kinerja suatu perusahaan, melakukan pengukuran kinerja yang dilakukan bahkan setiap harinya, mendatangkan tenaga kerja asing, sampai melakukan koalisi dengan perusahaan lain. salah satu strategi yang dilakukan perusahaan adalah memperbaiki infrastruktur milik perusahaan, baik yang berupa peralatan yang mendukung kinerja perusahaan hingga perangkat lunak yang digunakan untuk membantu proses operasional.

Arsitektur enterprise yang tertuang dalam visi, misi, dan nilai – nilai (values) masih merupakan tujuan jangka panjang dan bersifat umum sehingga harus masuk ke dalam sasaran, target, dan ukuran – ukuran yang lebih terperinci dan terukur yang dapat dijadikan pedoman untuk rencana tindakan yang nyata. Untuk itu perlu dilakukan suatu metode yang dapat mengaitkan arsitektur enterprise dengan langkah-langkah yang harus

dilakukan. Metode yang dapat dilakukan untuk mengaitkan arsitektur enterprise dengan rencana tindakan adalah strategi (*Strategi Map / SM*).

Strategi Map terbagi dalam 4 perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis finansial, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdiri dari 3 aset yang tidak nyata (*intangible assets*) yaitu kapital manusia (*human capital*), Kapital informasi (*information capital*), dan kapital organisasional. Setiap aset dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan mengakibatkan terjadinya proses penciptaan nilai (*value-creating process*) pada perspektif proses bisnis internal. Kemudian dari proses penciptaan nilai pada perspektif proses bisnis internal akan berdampak pada perspektif finansial yang memilih sasaran strategis jangka panjang. salah satu aset perusahaan yang tidak nyata adalah kapital informasi yang termasuk didalamnya adalah portofolio aplikasi yang berfungsi untuk mengetahui kebutuhan teknologi perusahaan. Portofolio aplikasi dipetakan dalam 3 pemrosesan yaitu pemrosesan transaksi, pemrosesan analisis dan pemrosesan transformasional.

Arsitektur enterprise merupakan alat untuk mengelola teknologi informasi dalam sebuah organisasi / perusahaan agar terciptanya keselarasan teknologi informasi dengan proses bisnis. Pada penelitian ini akan membahas perencanaan arsitektur enterprise dan perencanaan strategis teknologi informasi yang selaras dengan bisnis sehingga membantu perusahaan retail pada PT. Rimo Departmen Store Surabaya dalam melakukan proses bisnis dan meningkatkan keuntungan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang timbul dalam penelitian ini, antara lain :

- a. Bagaimana perencanaan strategis pada perusahaan Retail dalam menjalankan proses bisnisnya untuk meningkatkan pelayanan pelanggan.
- b. Bagaimana merancang arsitektur enterprise pengguna teknologi informasi di perusahaan retail pada PT. Rimo Departmen Store.

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah bertujuan agar adanya arah yang terstruktur dalam penelitian, berikut ini penulis menjelaskan batasan dan asumsi masalah dari penelitian antara lain :

- a. Objek penelitian perencanaan strategis dan arsitektur enterprise yang digunakan sebagai study kasus dalam penelitian adalah perusahaan retail pada PT. Rimo Departmen Store surabaya.
- b. Pembuatan SM didasarkan pada visi, misi, nilai dan strategi perusahaan retail PT. Rimo Departmen Store Surabaya
- c. Menghasilkan strategi pengembangan sistem informasi berdasarkan hasil yang diperoleh dari SM dan EAP pada pengembangan aplikasi.
- d. Pembahasan kapital pembelajaran dan pertumbuhan sebatas pada portofolio aplikasi.
- e. Perancangan arsitektur enterprise dari perusahaan retail pada PT. Rimo Departemen Store Surabaya.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah membangun strategi pengembangan sistem manajemen informasi untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan membuat permodelan arsitektur enterprise berdasarkan pada proses – proses bisnis yang bersifat mengkoordinasi sehingga tercipta suatu konsep teknologi informasi dengan mengembangkan portofolio aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

- a. Memperbaiki proses manajemen pada alokasi waktu dan sumber daya untuk mengidentifikasi peluang.
- b. Meningkatkan peluang performansi perusahaan, baik dalam hal profitabilitas (lebih menguntungkan) maupun keberhasilan lainnya.
- c. Meningkatkan motivasi dan produktifitas karyawan.
- d. Pendekatan kooperatif, terintegrasi dan bersemangat untuk menangani masalah dan peluang.

1.6 METEDOLOGI

Metedologi pembuatan tugas akhir ini dibagi menjadi “

- a. Studi Teori Literature

Mempelajari konsep atau metode yang telah diterangkan diatas dan juga mencari referensi metode lain sehingga dapat dijadikan panduan untuk merancang peta strategis dan aplikasi IT portofolio.

b. Pengumpulan data yang akurat

Setelah mempelajari teori maka dilanjutkan dengan survey ke perusahaan retail pada PT. Rimo Departmen Store Surabaya. Disini akan mempelajari segala macam sistem informasi yang telah ada disana dan juga mengamati keadaan secara langsung, serta kendala apa saja yang akan dihadapi sehingga nanti dapat membuat suatu perancangan strategis dan IT portofolio yang tepat.

c. Perencanaan peta strategi

Pada ntahap ini dibuat suatu perancangan strategis dengan menggunakan metode yang digunakan untuk mendefinisikan fungsi bisnis yaitu dengan metode analisa *SWOT* dan *balance scorecard (Bsc)*. Dengan dibuatnya perancangan strategis diharapkan dapat berkembang sesuai dengan kemampuan individu masing – masing sehingga dapat terciptanya peningkatan kinerja pada suatu perusahaan.

d. Perencanaan strategi arsitektur enterprise

Pada tahap ini dibuat suatu konsep perancangan strategis berupa suatu aplikasi baru yang mampu mengembangkan sumber daya mangement SI / IT (Hardware, Software, dan Sumber daya manusia) diperusahaan retail pada PT. Rimo Departemen Store surabaya dengan metode – metode yang telah dijelaskan diatas. Dengan dibuatnya manajemen strategis ini diharapkan perancangan strategis dapat diatur sesuai dengan kebutuhan.

e. Penyusunan buku terakhir

Pada tahap ini dilakukan penyusunan laporan yang berisi dasar teori, dokumentasi, dari hasil perancangan strategis dan IT portofolio dan hasil yang diperoleh selama mengerjakan tugas akhir.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan studi literatur mengenai tahap pengerjaan penelitian yang meliputi proses pembuatan perencanaan strategis, arsitektur enterprise, balance scorecard (BSC), serta materi – materi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 3 PERENCANAAN PETA STRATEGI

Bab ini yang berisi pembahasan tentang perancangan pada strategis yang menghasilkan pemetaan dan pengukuran tiap perspektifnya yang disebut

balance scorecard (BSc), dan pada akhirnya dari SI – IT memerlukan yang telah dipetakan pada bagian BSc akan menghasilkan porofolio aplikasi.

BAB 4 PERENCANAAN ARSITEKTURE ENTERPRISE

Bab ini yang berisi proses bisnis masing – masing aplikasi beserta detailnya, serta *event driven process chain (EPC)*. Selain itu bab ini pula penulis akan menjabarkan tentang pembuatan webserver hasil analisa yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran untuk pengembangan selanjutnya.

